

Presentado por:

Lilia Andrea Ariza Pardo

**Proyección del ecoturismo en el Cerro del Churrichurri ubicado en El Guacamayo
Santander**

Tutores:

Victoria Angélica Quinche

Diego Alejandro Gutiérrez



Universidad Piloto de Colombia

Facultad de Arquitectura y Artes

Programa de Diseño Gráfico

Bogotá D.C Colombia

2018

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	3
2. Delimitación temática	4
1.1 Análisis observacional.....	5
1.2 Factores, actores y público objetivo	10
1.3 Situación a transformar o intervenir	11
3. Planteamiento del problema/oportunidad	12
3.1 Pregunta investigativa	13
3.2 Categorías de investigación	13
4. Objetivos.....	14
3.1 General.....	14
3.2 Especifico.....	14
5. Justificación	15
6. Marco referencial Preliminar.....	15
6.1 Estado del arte	16
6.2 Desarrollo teórico	19
7. Desarrollo metodológico conceptual.....	23
7.1 Fases de desarrollo metodológico.....	23
7.2 Análisis de la información.....	24
7.3 Categorías de interpretación.....	30
7.4 Concepto transversal.....	30
8. Decisiones de diseño.....	34
8.1 Propuestas de diseño.....	35
8.2 Componente pragmático.....	35
8.3 Componente simbólico.....	39
8.4 Componente formal.....	41
9. Conclusiones.....	43
10. Referencias consultadas	43
11. Anexos.....	45

Capítulo 1

Introducción

El siguiente proyecto busca analizar desde el Diseño gráfico cómo se puede beneficiar una población, en este caso el municipio de El Guacamayo ubicado al sur occidente del departamento de Santander. Mediante un análisis observacional junto con herramientas de investigación se encontraron varios puntos en los cuales se puede trabajar uno de ellos, el cual cuenta con un factor diferenciador propio del municipio por el valor que tiene para los habitantes y por donde se lograría promover el reconocimiento del municipio, como lo son, los atractivos naturales en este caso el Cerro del Churrichurri, ya que en este cerro se realizan caminatas ecológicas y además cuenta con una gran riqueza de flora y fauna por ser un subpáramo debido a su ubicación en la Serranía de los Yariquíes y en la Cordillera Oriental.

Ya que el municipio queda bastante alejado, las personas tienen poco conocimiento sobre su existencia, la alcaldía municipal junto con la población tienen un fuerte interés de que esto cambie y se conozcan todas las riquezas que tiene para ofrecer El Guacamayo, pero esto no se ha dado. Como tal, se han hecho publicaciones en redes sociales, Youtube y por medio del voz a voz por las colonias residentes en Bogotá y otras ciudades, pero esto no ha tenido un impacto para que las personas quieran viajar al municipio.

Teniendo en cuenta que no se ha logrado llegar a los turistas para dar a conocer las riquezas naturales de este lugar y el fuerte potencial que tiene en el ecoturismo, toda la zona, lo que se busca es proyectarlo para atraer al futuro turista que tenga interés en disfrutar apreciar los atractivos naturales su flora y fauna junto con sus bellos paisajes.

Dentro de dicho proyecto el diseño gráfico encuentra un punto de acción a través del diseño de experiencias emocionales, logrando crear una ruta de interacción entre el municipio y el turista, todo por medio de las emociones, uno de los factores más determinantes en una experiencia, con el fin de lograr una experiencia del usuario gratificante, todo esto mediante el apoyo de las Tics, creando así memorabilidad en los turistas que quieran recorrer el cerro del Churrichurri o quieran volver a hacerlo y de este modo atraer a más personas a hacerlo.

Capítulo 2

Delimitación Temática

El Municipio de El Guacamayo forma parte de la provincia Comunera, cuya cabecera de provincia es el Municipio de Socorro. Está ubicado al sur occidente del Departamento de Santander, con una altura sobre el nivel del mar de 1.950 metros y temperatura media de 18.6° C, limita por el Norte con Santa Helena del Opón y Contratación por el Este con Contratación y Guadalupe, por el sur con Guadalupe y la Aguada y por el Oeste con La Aguada y La Paz, su extensión territorial es de 10.703,7314 hectáreas.

El Municipio Cuenta con el Corregimiento de Santa Rita y 12 veredas: Centro, Cedrales, La Laguna, La Loma del Medio, Morro Ojo de Agua, Yariguies, Chucuri, Centro Santa Rita, Santa Rita Antigua, El Pato, Cañaverales, Guaduales. (El Guacamayo Santander, 2014)

Este es un municipio pequeño su población junto con la alcaldía municipal tienen un fuerte interés por hacer conocer las riquezas naturales que tiene este lugar y de esta manera atraer turistas a esa zona del país.

Según el plan de desarrollo municipal:

El Guacamayo, cuenta con una gran importancia ecológica, debido a su posición geográfica, lo cual lo sitúa sobre la bifurcación que empalma hacia la cordillera oriental, zona con un valor agregado, al ser esta de importancia regional, como lo es la Serranía de los Yariguíes o Cobardes. Esta área en particular posee una diversidad tanto de Flora como de Fauna, riqueza biótica en el caso especial de El Guacamayo. (El Guacamayo Santander, 2014)

Teniendo en cuenta esta información se vio que la manera de traer visitantes a esta región del país es acercarlos por medio del ecoturismo:

Se alude a un fenómeno que engloba toda una serie de opciones, que van desde un enfoque científico hasta la visita de recreo a una zona natural como actividad de fin de semana o como parte de un viaje más largo. (Nel-lo y LLanes, 2016)

En este caso los viajeros recorrerían el Cerro del Churrichurri dado que es el punto donde los viajeros podrían admirar la flora y fauna endémica y que se da como tal en un subpáramo.

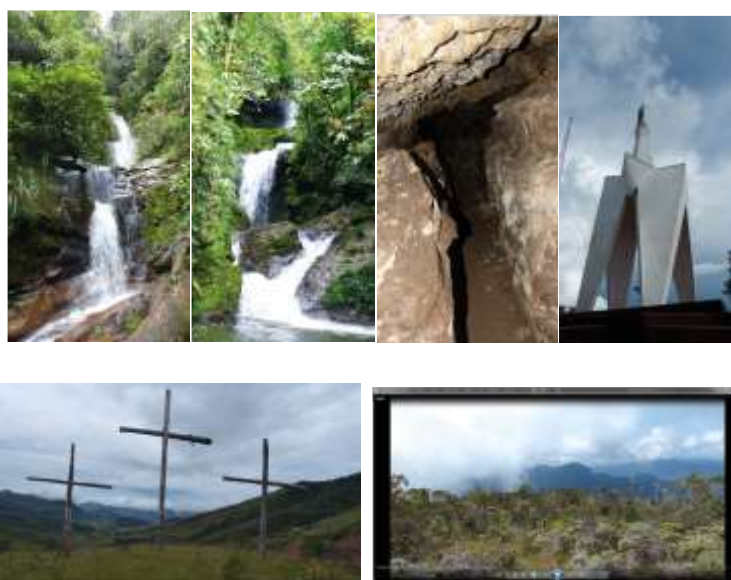
Es por medio del diseño de experiencias emocionales, que se proyectaría el ecoturismo en este lugar ya que tienen en cuenta cómo el usuario interactúa con elementos o espacios detonando efectos o sensaciones en los turistas logrando así que quieran conocer el municipio y por ende el Cerro del Churrichurri o volver a vivir la experiencia.

Análisis observacional

En una visita a El Guacamayo el 21 octubre del 2017, se realizó una entrevista no estructurada con el coordinador de cultura deporte y turismo Wilson Guerrero, el cual cuenta sobre el municipio en cuanto al sector económico y el fuerte interés que tienen la población la alcaldía y gobernación de Santander por dar a conocer los atractivos o riquezas del municipio, de esta entrevista se fueron formulando preguntas como ¿Por qué cree que es importante que las personas conozcan el municipio? Porque es un lugar bastante alejado, no sólo de la capital de Colombia, si no del departamento de Santander, por lo cual pocas personas tienen conocimiento sobre su existencia y al venir a conocerlo podrían ver todo lo que tiene para ofrecer en cuanto a las festividades, lugares turísticos y actividades. ¿Cuáles son las actividades y lugares turísticos de El Guacamayo? Las actividades están relacionadas con el deporte. La semana deportiva en junio y el campeonato decembrino junto con las ferias y fiestas, la otra relacionada con los lugares para visitar entre ellos nombra cuevas, cascadas, recorridos por senderos antiguos y caminata ecológica por el Cerro del Churrichurri. ¿Cómo beneficiaría el turismo al municipio? Beneficiaría directamente a los comercios, generando recursos económicos a los restaurantes, tienda de verduras y canasta familiar, panaderías, hoteles etc. Después de analizar cada una de las respuestas el hallazgo obtenido es que El Guacamayo tienen muchas actividades y lugares para conocer, pero el turismo como tal es algo que no se ha dado no sólo porque es algo en lo que se está comenzando a trabajar si no por la falta de conocimiento del municipio.

Después de concluir la entrevista, se realizó una foto-video etnografía la cual busca analizar cada uno de los lugares que tiene el municipio y su potencial, con la visita de campo se tomaron fotografías y videos junto con un análisis sobre los caminos, infraestructuras y duración de las caminatas, el municipio cuenta con dos cascadas la profunda y el salto del diablo, con 4 cuevas la del establo, el indio, buitrón y las guacamayas, y tres cerros el de la milagrosa, de las tres cruces y el Churrichurri, por último, la gobernación de Santander quiere trabajar junto con la alcaldía municipal para recuperar los senderos antiguos los cuales comunicaban a los municipios

aledaños al Guacamayo, como el sendero de Contratación al Guacamayo o del Guacamayo a Guadalupe. Por estos recorridos los Salesianos realizaban antiguamente el comercio de municipio a municipio también eran las principales vías de acceso para ir a otros corregimientos. Al mirar cada uno de estos lugares se observó que no cuentan con señalizaciones por lo que no es posible acceder a ellos sin un guía, es por esto que el coordinador de cultura deporte y turismo Wilson Guerrero se encarga de hacer estos recorridos con las personas que lo contacten, él siempre está a disposición para realizar estos recorridos con el apoyo de algunos jóvenes del pueblo cuando se trata de un grupo grande pero casi no ha sido necesario, los recorridos son bastante largos con una duración de cada uno entre 40 a 3 horas y son lugares que están siempre en contacto con la naturaleza.



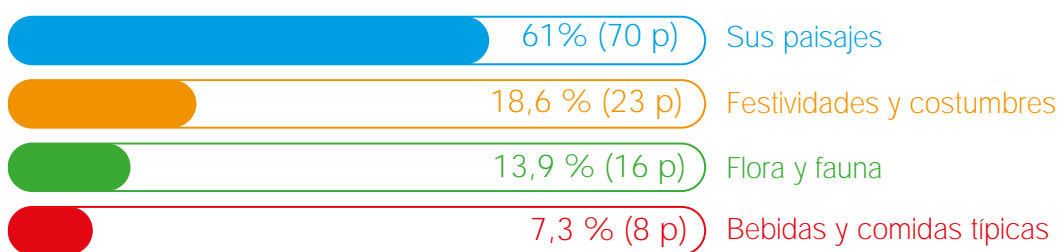
[Fotografías tomadas por Andrea Ariza]. (Lugares turísticos El Guacamayo Santander. 2017)

En el mes de septiembre del 2018 Wilson Guerrero junto con el alcalde Fabio Nel Díaz, asistieron a la gobernación de Santander en Bucaramanga donde se impartió una capacitación sobre turismo a la cual asistió el Gobernador de Santander Didier Amado Tavera junto con varios caminantes y otros municipios en el cual se trataron temas sobre, cómo promover el turismo de los municipios y explotar las riquezas que tienen, el gobernador pidió a cada municipio trabajar fuertemente en este aspecto y así activar la economía turística de esta región.

Para tener más concreta cierta información acerca del municipio y las motivaciones de los turistas se realizaron dos encuestas una cerrada y otra abierta, la primera dirigida a las personas

que viven o conocen El guacamayo Santander, ¿qué es lo más representativo de El Guacamayo Santander? Con las opciones de a) sus paisajes, b) flora y fauna, c) festividades y costumbres, d) bebidas y comidas típicas. (*Figura 1*) dando como lo más representativo sus paisajes seguido de las festividades de 117 encuestados. Con la segunda encuesta se pregunta ¿cuáles son las motivaciones para realizar un viaje o hacer turismo? La que más se repetía era por las experiencias, refiriéndose a ellas como las vividas en los lugares que visitan, como sensaciones de alegría, expectativa, tranquilidad todo lo que tienen que ver con la interacción que viven en el lugar al que van el contacto con la cultura y las comunidades también con las actividades que puedan llegar a realizar, en segundo lugar se encuentra conocer lugares diferentes y culturas diferentes, en tercer lugar estar en contacto con la naturaleza y en quinto lugar salir de la monotonía y el estrés de la ciudad, respuesta de 54 encuestados.

¿Qué es lo más representativo de El Guacamayo Santander? (encuestados 117)



(*figura1*)

Con la información suministrada no sólo con la entrevista y la visita de campo se comienza a delimitar el tema, es por esta razón que se observa cuales categorías de turismo son las más aproximadas, teniendo en cuenta las características de El Guacamayo Santander por ser un lugar que se encuentra en la cordillera oriental, cuenta con muchas riquezas en flora y fauna definiendo así cual se aproxima más. La Organización Mundial del Turismo lo define como “El Turismo de naturaleza es todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en la que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales” (OMT, 2002).

Adicionalmente esta organización sugiere tres categorías:

- **Turismo en la Naturaleza:** Es aquel que tiene como motivación principal la realización de actividades recreativas y de esparcimiento en la naturaleza, sin degradarla. Ejemplo: turismo rural el turista forma parte activa de la comunidad, aprende a preparar alimentos, crea artesanías, aprende lenguas ancestrales, cultiva y cosecha y es actor en los eventos tradicionales.
- **Turismo sobre la Naturaleza:** Es aquel que tiene como motivación principal la realización de actividades deportivas, de diferente intensidad física, y usa expresamente los recursos naturales sin degradarlos. Ejemplo: turismo activo deportivo, turismo de aventura, en este tipo de turismo se pueden realizar actividades relacionadas con la naturaleza como: senderismo, ciclismo de montaña canopy y rafting.
- **Turismo por la Naturaleza:** Es aquel que tiene como motivación principal la contemplación, disfrute y conocimiento del medio natural, con diferente grado de profundidad, realizando actividades físicas de baja intensidad sin degradar los recursos naturales. Ejemplo: ecoturismo viajar por áreas naturales sin perturbarlas con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar tanto sus atractivos naturales (paisajes, flora y fauna silvestre), como las manifestaciones culturales que allí puedan encontrarse. (OMT, 2002).

Teniendo en cuenta estas tres categorías, la que más se aproxima a las características en cuanto a las actividades que puede ofrecer el municipio es la tercera, el turismo por la naturaleza en este caso el ecoturismo, en cuanto a El Guacamayo al analizar cada uno de los sitios a conocer el cerro del Churrichurri cuenta con todas las características para realizar ecoturismo, además de ser un símbolo bastante importante para los guacamayeros ya que este cerro es el que les proporciona el agua no sólo a este municipio si no a los alrededores a él, este

cerro por estar ubicado no sólo en la cordillera oriental, si no en la serranía de los Yariguies o cobardes.

Según la Organización Colparques este Parque Nacional Natural se constituye en uno de los ecosistemas estratégicos más relevantes del oriente de los Andes Colombianos por sus valores histórico-culturales y su extraordinaria riqueza biótica y ecosistémica en la que sobresale la presencia de numerosas especies endémicas y amenazadas de extinción.

La eco-región que heredó el nombre de los indígenas Yariguíes que poblaron su territorio junto con Xiriguanaes, Opones, Carares, Agataes y Chanchotes, ha sido considerada importante despensa de agua de Santander, ya que alimenta las principales cuencas hidrográficas en la Región: Ríos Suárez, Sogamoso, Magdalena, Carare y subcuencas como el río Opón, Oponcito, Cascajales, Vergelano, Verde, Sucio, Chucurí y entre otras las quebradas: Aragua, India, Colorada, Putana, Chimera, Santa Rosa, La Cincomil, Chiribití y Pao. (Colparques, 1997-2018)

Por esta razón el Cerro del Churrichurri tiene un fuerte potencial para realizar ecoturismo con una gran riqueza de flora y fauna endémica, según sus características de altura 2,750 msnm (esta no es su altura total) y temperatura aproximada de 12,3⁰ C se considera como subpáramo.

Según el Banco de Occidente conocido también como páramo bajo y considerado como una zona de transición entre el límite superior del bosque altoandino y el páramo propiamente dicho; presenta muchos arbustos y árboles bajos que proceden del bosque adyacente, entremezclados con la vegetación propia del páramo. Debido al disturbio antrópico y a los factores como fuertes pendientes y suelos superficiales, en la Cordillera Oriental es frecuente observar zonas paramizadas a 2.800 msnm. La franja de subpáramo tiene una temperatura media mensual de 10,2°C, con una máxima de 17,3°C y una mínima de 3,1°C. (BDO, 2001)

Además es un lugar al cual pocas personas han accedido por la falta de conocimiento de su existencia, por lo que lo hace un lugar perfecto para vivir una experiencia única rodeada de naturaleza y sobre todo para aprender de ella.

Actores factores y público objetivo

La alcaldía municipal junto con los habitantes y el coordinador de cultura deporte y turismo Wilson Guerrero, están interesados en que El Guacamayo sea conocido y que las personas vayan a este lugar a hacer turismo. Más es algo que no se ha dado por la falta de conocimiento e impulso que se le ha hecho al tema, los turistas que suelen ir son porque tienen algún contacto con la gente que vive allá o con las colonias residentes en Bogotá, Bucaramanga u otros municipios. Con el análisis se encontró que el municipio tiene un gran potencial en flora y fauna además de estar rodeado completamente por naturaleza, los turistas el público objetivo son a los que se tiene que llegar directamente para que quieran realizar el viaje al municipio por eso se busca entender que los motiva. Según Nel-lo y Llanes (2016)

Aumenta también el número de turistas que buscan nuevos destinos y nuevos productos turísticos. Stanly Plog denomina<<alocentrico>> a este tipo de turista que busca áreas no turísticas y nuevas experiencias. De este hecho se derivan muchas oportunidades para nuevas zonas turísticas y una mejora de los destinos actuales.
(p.14)

Siendo El Guacamayo un lugar que ha sido poco explorado en el ámbito del turismo, esto hace que se dé una gran oportunidad para el municipio y de este modo generar empleo o mejorar la economía de este sector, ya que los hoteles, comercios, sedes recreativas, habitantes del pueblo y veredas y jóvenes al poder trabajar como guías apoyando a Wilson Guerrero en el sector de turismo siendo este el principal actor junto con la ayuda de los jóvenes del municipio que se encuentran en vacaciones o que terminaron sus estudios de bachillerato y no cuentan con nada de hacer, también las colonias las cuales se encargan de difundir la información del municipio o lugares para conocer y llevando nuevos visitantes. Todos estos se verán beneficiados directamente con la actividad del ecoturismo. Desde la perspectiva de Nel-lo y Llanes (2016) el ecoturismo se define como:

El deseo de apreciar la naturaleza y luchar por la conservación y búsqueda de experiencias enriquecedoras, junto con la popularidad de las actividades al aire libre y la conciencia ecológica, han hecho surgir una nueva clase de viajeros que buscan alejarse de planes pre elaborados y rutinarios, que se quieren introducir en un mundo de atracciones más naturales y a quienes nos les importa adelantarse en lo desconocido para vivir la experiencia de disfrutar de parajes naturales prácticamente vírgenes. (p.16)

Situación a transformar o intervenir

Con la entrevista realizada a Wilson Guerrero, la visita de campo y junto con los instrumentos de investigación, se llegó a la conclusión que aunque el municipio cuentan con muchas actividades para generar turismo, el que tiene ese factor diferenciador que pueda hacer que los viajantes vallan hasta este lugar se centra en la naturaleza y en la gran riqueza de flora y fauna que tiene El Guacamayo, y uno de los lugares el Cerro de Churrichurri lugar donde se centrara este proyecto por ser un subpáramo el cual cuenta con múltiples especies algunas de ellas endémicas dando paso al ecoturismo y con ellas actividades relacionadas con el como lo son recorridos por el sendero para subir al cerro, el avistamiento de plantas y animales, y también acampar . Más el municipio no se ha dado a conocer en este ámbito de una manera abierta si no por vos a vos con conocidos, por lo que el turismo es algo que no está establecido como tal, la Gobernación de Santander junto con habitantes del pueblo, la alcaldía y Wilson Guerrero coordinador de turismo y deportes están bastante interesados en que esto cambiara y hacer que El Guacamayo Santander sea reconocido como un lugar para hacer ecoturismo. El diseño gráfico jugaría un papel muy importante desde el diseño de experiencias emocionales, la interacción entre los turistas y el municipio y los pre servicios que este ofrece, para llegar a una buena experiencia del usuario todo por medio de las Tics y como una herramienta tecnológica que genera una interacción con todo tipo de información que el usuario necesite.

Capítulo 3

Planteamiento del problema/oportunidad

Partiendo del contexto de la situación a transformar, El Guacamayo es un municipio con grandes riquezas naturales el Cerro del Churrichurri cuenta con la mayor parte de ellas por estar situado en la Serranía De Los Yariguies, mas esto no se ha dado a conocer por lo que las personas no tienen conocimiento no solo del municipio si no del cerro.

Teniendo en cuenta que cuando una persona realiza un viaje o turismo lo que quiere conseguir es una experiencia significativa que genere en este emisiones y sensaciones del lugar al cual va, se encuentra por eso que desde el diseño de experiencias emocionales la oportunidad de diseño según La Rotta y Ospina (2013): “de todos los estados efectivos o experiencias la emocional es el más relevante para la comprensión de la experiencia del producto o servicio” (p.81). Más para que esta experiencia sea posible es indispensable tener en cuenta la interacción entre el municipio y el turista según La Rotta y Ospina (2013): “La manera de entender los objetos y los espacios que nos rodean se relacionan con nuestras experiencias corporales en la interacción con el mundo” (p.79). Es por medio de las Tics que se lograría una relación o entendimiento de la información por medio de la tecnología con el fin de generar aprendizaje en el usuario por medio de interfaces, según MINTIC (2017): “se constituye en un término sombrilla que permite agrupar a los dispositivos, aparatos, métodos electrónicos y aplicaciones que ayudan a que la sociedad se comunique o acceda a los datos que requieren para sus actividades diarias” (p.1). Todo esto conlleva a una buena experiencia del usuario si esta es gratificante desde antes de interactuar no solo con la información y el lugar si no con los servicios, para esto hay que entender que ofrece el Guacamayo a los turistas, siendo el pre servicio lo principal para poder crear una línea de interacción antes, durante y después con el municipio, la cultura y las comunidades de este lugar. En su definición formal:

Un servicio es un intercambio de valores entre dos o más personas, que ocurre en el tiempo, frecuentemente a través de múltiples puntos de contacto. En su forma más básica es simple: un servicio implica al menos dos personas, un punto de contacto y un intercambio de valor. El reto es que estos intercambios son cada vez más complejos, y ahora involucran múltiples canales, sistemas digitales y procesos de soporte. (Customer experience, 2018, p.10)

Así es como se logra llegar a una experiencia del usuario satisfactoria, teniendo en cuenta las experiencias, la interacción, los servicios. Para Kankainen (citado en Valero, s.f) la experiencia del usuario es:

El resultado de una acción motivada en un contexto determinado, haciendo especial énfasis en la importancia condicionante de las expectativas del usuario y las experiencias previas, y por lo tanto en la capacidad de influencias de la actual experiencia en sus expectativas y futuras experiencias. (p.27)

Pregunta investigativa

¿Cómo desde el diseño de experiencias emocionales es posible proyectar el ecoturismo de flora y fauna del Cerro del Churrichurri ubicado en El Guacamayo Santander?

Categorías de investigación

Ecoturismo: “asociado a viajes responsables con el entorno natural y el turismo cultural, va unido a actividades como la observación de aves, la observación de flora y fauna o el excursionismo” (Nel-lo y Llanes, 2016).

Diseño de experiencias emocionales: “se basa en todas aquellas experiencias que pueden llegar a tener las personas, en un determinado contexto entre las interacciones hombre-objeto o espacio” (La Rotta y Ospina, 2013).

Experiencia del usuario: “sencillamente como la experiencia que obtiene el usuario cuando interactúa con un producto o servicio en condiciones particulares, las emociones y expectativas del usuario y su relación con otras personas y el contexto de uso.” (Arhippainen y Tahti, 2003).

Interacción: “la experiencia como la conciencia de los efectos psicológicos provocados por la interacción con un producto, incluyendo el grado en el que todos los sentidos son estimulados; atribuimos significados, valores y reconocemos los sentimientos y las emociones que suscitan en ese sentido, el término “experiencia” (La Rotta y Ospina, 2013).

Servicios: “desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea” (concepto de servicios, 2017)

Emociones: “Se entiende por emoción el conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responden a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros.” (Significados, 2013).

Capítulo 4

Objetivos

Objetivo general

- Proyectar el ecoturismo de flora y fauna del Cerro del Churrichurri, ubicado en el Guacamayo Santander, con base en el diseño de experiencias emocionales.

Objetivos específicos

- Analizar las características más importantes del Cerro del Churrichurri, donde se ve involucrado el ecoturismo para crear una interacción con los turistas.
- Determinar el tipo de interacción del usuario a partir del diseño de experiencias emocionales y el ecoturismo centrados en el Cerro del Churrichurri.
- Promover el ecoturismo mediante las experiencias emocionales generando reconocimiento del Cerro del Churrichurri.
- Comprender el pre servicio que ofrece el municipio, para hallar los puntos de contacto entre los turistas y el municipio.

Capítulo 5

Justificación

En El Guacamayo Santander se está comenzando a explorar el turismo como medio de impulso económico y dar a conocer la existencia del municipio ya que esto no se ha dado, siendo este un lugar poco explorado con una gran riqueza natural, donde el ecoturismo tendría una cabida muy importante para que los turistas tengan un contacto directo con la flora y fauna en el recorrido por el Cerro del Chuirrichurri, además de eso apreciar y disfrutar sin destruir este entorno y estar en contacto con la cultura de esta región así promover la visita de este bello municipio y que más personas tengan el conocimiento de su existencia dando como resultado beneficios económicos a esta comunidad, y reconocimiento como destino turístico.

Este proyecto abarca el diseño de experiencias emocionales en conjunto con las interacciones que tiene un usuario con el entorno o un objeto, en este caso mediante una interfaz que acerque al viajante a la información necesaria sobre los pre servicios que va a obtener en el municipio, y así responder a la problemática sobre la falta de conocimiento de El Guacamayo y el Cerro del Churrichurri además de atrapar al turista con el fin de que pase la voz y traiga a más personas a este lugar además de volver a repetir la experiencia de recorrer estos parajes.

Capítulo 6

Marco referencial preliminar

Estado del arte

En base a la búsqueda de referentes en cuanto al proyecto, relacionados con diseño de experiencias es posible nombrar:

El Salvador el lado positivo del mundo: este proyecto busca exaltar lo más representativo de los salvadoreños y de este modo crear una marca que los identifique y muestre que cosas tienen para ofrecer el Salvador:

El salvador necesita descubriese a sí mismo y darse cuenta que es un país trabajador, siempre optimista. Además impulsar sectores económicos como la inversión extranjera. La imagen no debía iniciarse proyectándose de puertas para afuera, no debía ser una

imagen bonita o maquillada, si no construida desde adentro, a través de la gente. Nosotros somos salvadoreños tenemos una identidad muy definida, una forma de ser de movernos en el mundo, pero hemos olvidado quienes somos, y hemos pasado mucho tiempo viendo hacia afuera quienes son los demás, admiramos los atributos de otros sin reconocer los propios.

El primer paso para la creación de nuestra marca país fue la investigación, teníamos que lograr entender cómo se siente el salvadoreño con respecto a si mismo y su país, y los hallazgos fueron extraordinarios. En El Salvador, ¡el factor humano hace la diferencia!

Ninguna tipografía iba a representar como somos y como nos sentimos, se tenía que crear una tipografía única y propia de nuestro país. El logotipo está acompañado del símbolo positivo, es la insignia que nos caracteriza, el color azul en honor a nuestra historia, el honor a la patria. Diseñar el logo fue el primer paso, inmediatamente nos hicimos la pregunta, si existe un lado positivo del mundo ¿Cómo es ese lugar? Este mundo está diseñado con estilizaciones de diversos elementos que le aportan vida al entorno de nuestro país, sencillo en forma pero rico en contenido. Con estos elementos diseñamos los patrones, que construyen un abanico ámbito de posibilidades para la exploración de la gráfica en las diferentes áreas. (Montenegro et al, 2014, p.1)





Fuente: <https://www.behance.net/gallery/19282231/El-Salvador-El-Lado-Positivo-Del-Mundo>

ETI (Estaciones Turísticas Inteligentes) El referente muestra cómo generar un acercamiento a la información sobre los destinos turísticos que tiene Argentina, mediante la interacción que tiene el usuario con estas estaciones y las tarjetas de beneficios. Así generar en este un deseo y experiencias emocionales las cuales se ven reflejadas en la buena experiencia del usuario con la estación y las tarjetas de beneficios, logrando no solo que la persona vaya a estos lugares si no que quieren repetir la experiencia una y otra vez:

Este proyecto está centrado en contribuir al crecimiento de Argentina, como destino turístico inteligente, por medio de estaciones las cuales están pensadas para ser instaladas

en diferentes localidades del país, para esto se crearon 6 modelos diferentes teniendo en cuenta 6 regiones turísticas, generando una red de servicios y beneficios entre turistas, residentes y comercios asociados, mediante pantallas interactivas que permiten personalizar la experiencia de cada turista, de acuerdo a sus gustos y su tiempo libre dirigido al sector público y privado, todo esto por medio de unas tarjetas personales que se podrán adquirir en quioscos y comercios auspiciantes, con estas tarjetas se acceden a beneficios como suma de puntos y canje para servicios.

Genera un impacto social y territorial ya que se les facilita el acceso a la información sobre turismo en base a sus gustos y características para generar una experiencia gratificante en cada persona que acceda a estas estaciones, que estarán distribuidas en casi todo el territorio Argentino llegando a un gran alcance no solo para turistas nacionales e internacionales. (Grau, Ferrero y Britos, 2017, p.2)



Fuente: <http://desafios.turismo.gob.ar/challenges/innovarparaviajar/idea/32039>

Desarrollo teórico

Los elementos teóricos que se utilizarán para el proceso de investigación y los cuales son importantes para el manejo del proyecto y la conceptualización del mismo.

Ecoturismo: forma una parte muy importante para el entendimiento y la conservación de la naturaleza y además de eso poder interactuar con ella si dañarla. La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) (citado en Nel-lo y Llanes, 2016) lo define como:

Aquella modalidad turística ambientalmente responsable que consiste en viajar o visitar áreas naturales sin casi molestar, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestre) de estas áreas, y también cualquier manifestación cultural del presente y del pasado que se pueda encontrar en ellas, mediante el proceso que promueva su conservación. El ecoturismo debe tener bajo impacto ambiental y cultural y favorecer una participación socialmente activa y económicamente beneficiosa para las poblaciones locales. (p.29) Por otra parte Nel-lo y Llanes (2016) dan una conclusión sobre el ecoturismo:

Se basa en la relación estrecha con la naturaleza. De hecho, el término ecoturismo combina la palabra griega *oikos*, la “casa” en el sentido de hábitat o medio, y turismo. Es decir nos habla de un turismo que tiene responsabilidad con el medio ambiente, con el que se debe lograr una simbiosis en el momento en el que la conservación y el turismo se organizan conjuntamente para el beneficio mutuo.

Con lo anterior se infiere que la comunidad de El Guacamayo tendrá que trabajar conjuntamente para poder ofrecer a los turistas un ambiente cómodo, donde se sientan con la libertad de aprender de la cultura, estar como en su hogar pero al igual que los guacamayeros infundir el sentido de pertenencia que ellos tienen por esta tierra para lograr hacer turismo sin afectar el entorno, así dar paso a las experiencias y emociones que conlleva recorrer los senderos del cerro su flora y fauna, historia, cultura y conocer todo lo que tienen que ofrecer el municipio.

Diseño de experiencias emocionales: para poderse adentrar a las emociones es primordial entender la experiencia que genera un objeto, servicio o espacio. Según Shedroff (2008) “las emociones y experiencias son dos conceptos que aluden a la intimidad, a ese singular modo de ver, pensar y sentir el mundo; aluden a los significados más profundos y también al motor del

comportamiento” (p.9) por esta razón se entienden las experiencias emocionales como el motor que hacen que las personas compren o interactúen de forma continua con un producto o espacio, para SERNATUR (2017) “el diseño de experiencias es el elemento clave para generar productos turísticos innovadores, que marquen la diferencia en mercados nacionales e internacionales. (p.9)

Por otra parte La Rotta y Ospina (2013) la nombran como:

Definir la experiencia significa precisar la naturaleza de la interacción humana, sea esta operativa o no; en este marco es posible identificar tres estados de generación de experiencias placenteras o no: los asociados a la estética, los asociados al significado y los asociados al nivel emocional. En general, en el diseño no se tiene en cuenta la complejidad y variedad de la experiencia humana, temas como las reacciones emocionales permiten enriquecer el dialogo transdisciplinario y ampliar la comprensión de los problemas y los modos de contextualizar y comunicar, en ese sentido el objetivo es llamar la atención sobre el tema discursivo y las consecuencias positivas de poder conocer y documentar las experiencias emocionales en el contexto de las interacciones hombre-objeto y las relaciones con los entornos.(p.81)

Ligado al proyecto las experiencias emocionales estarán ligadas a como el turista tiene una interacción con el municipio sea por medios digitales o con el espacio físico, así el viajante podrá conocer que servicios se le ofrecen, generando en ellos el deseo de realizar dicho viaje y participar en las actividades que se ofrecen, pero todo esto crea una línea de conexión desde el momento que tienen conocimiento de los pre servicios, el antes, el durante que se lleva acabo cuando este realiza el viaje y el después ligado a los recuerdos generando memorabilidad en el usuario para que quiera volver o traer a más personas.

Servicios: estos van relacionados a satisfacer al cliente o usuario, y los beneficios que este puede obtener al momento de ser atendido y responder con las necesidades que este tenga. Según servicios y definición (2013).

Un Servicio representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “Servitium” haciendo

referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir“. Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados. (p.1)

En cuanto al El Guacamayo, lo primero que se debe tener en cuenta es que tipo de servicio ofrece, como se mencionó anteriormente en el documento en el municipio no se ha dado el turismo como tal por lo que se debe tener en cuenta que puede llegar a ofrecer El guacamayo a los visitantes. Los servicios cuentan con cuatros fases para la realización de una buena experiencia: conocimiento, consideración, comprar y configuración para Falcon (2018) estas fases son:

- Conocimiento (“el antes”) Tu cliente toma contacto contigo por primera vez, ya sea porque llega a tu web, o alguien le habla de ti.
- Consideración (“el Comienzo”) Ya te conoce, posiblemente lleve tiempo siguiendo tu trabajo, todo lo que haces le interesa, pero no se decide a contratarte.
- Compra (“el Durante”) Perfecto, tu cliente potencial ya te ha contratado, ya es cliente a secas. ¡Ahora, lo que hay que hacer, es superar sus expectativas! Este plus que no se espera, ese trato de 10 que le vas a dar es lo que va a hacer que te recomiende a otras personas.
- Configuración (“el Después”) Ya has terminado tu parte del trabajo y tu cliente se ha quedado satisfecho.(p.5)

En este proyecto se llevara a cabo desde los pre servicios el conocimiento “el antes” ya que será el punto de partida para entender que se ofrecería al turista y como seria su primera interacción con el Cerro del Churichurri, la cultura y El Guacamayo. Teniendo en cuenta que es lo que le interesa al cliente y que tienen el municipio los pre servicios que ofrece este municipio son: localización del municipio, y del cerro, horarios, costos, contactos para las guías, hoteles, restaurantes, recorridos, actividades zonas de riesgo y precauciones y medios en los cuales pueden acceder a más información, además de eso saber que especies de flora y fauna podrán encontrar en este lugar y de qué forma podrán tener un acercamiento con ella.

Interacción: esta se da cuando el usuario tiene un acercamiento con el producto o servicio y como lo entienden Lakoff y Johnson (citados en La Rotta y Ospina, 2013) “consideran la comprensión de nuestro mundo como resultado de las experiencias producto de repetidas interacciones entre las personas y sus entornos”. (p.79) Así mismo La Rotta y Ospina (2013) infieren que:

Para mejorar el impacto que las personas tienen cuando interactúan con los espacios, y para generar una impresión coherente con los significados que queremos construir, consiente con la imagen y el contexto en el que se ha desarrollado entender estos aspectos permitirá a los diseñadores entrelazar la actividad del diseño con la interacción entre objeto o espacio y el usuario durante todo el ciclo de vida del producto. (p.79)

La interacción que tendrá el usuario con la información que será suministrada acerca de los pre servicios “el antes” ara que tengan un conocimiento sobre que encontrara en este lugar y que podrá hacer, así crear un acercamiento con el cerro y lo que conlleva a la experiencia del usuario.

Experiencia del usuario: estas se dan después que el usuario interactúa con el producto, espacio o servicio. Knapp Bjerén (2003) es más específico al definirla como: "el conjunto de ideas, sensaciones y valoraciones del usuario resultado de la interacción con un producto; es resultado de los objetivos del usuario, las variables culturales y el diseño”. (p.21)

En el momento que el turista pasa por la experiencia emocional, los servicios y la interacción el viajante lograr tener una percepción profunda sobre lo que acaba de vivir puede dar un juicio o pensamiento, de esta manera dar un entendimiento de que cosas mejorar o si la experiencia que vivió fue lo suficientemente fuerte para volverla a repetir, a esto es lo que apunta el proyecto hacer que el turista tenga un conocimiento sobre el municipio y el cerro lo que tiene para ofrecer, lograr que este se conecte de manera emocional en cada etapa del servicio y generar pregnancia para atraer a más personas y hacer de este un lugar reconocido

Capítulo 7

Diseño metodológico conceptual

En las siguientes fases se busca entender cómo se puede proyectar el ecoturismo en una zona específica, además de eso entender como las emociones tienen un papel importante en la comprensión de las experiencias y la interacción entre los espacios, el habitante y los turistas.

Fases de desarrollo metodológico

Fase 1. Percepción del entorno

Prospectiva 360: Este procedimiento sirve de apoyo al estudio de campo y facilita comprender el estado del objeto de estudio, ya sean productos, escenarios, problemas o servicios, en el medio en el que se envuelve el ejercicio se centra en cuatro aspectos: el físico, el social, el cultural y el emocional. (Gasca y Zaragoza, 2014)

Objetivo:

- Analizar las características del Churichurri y como es percibido por la población de El Guacamayo desde 4 perspectivas teniendo en cuenta el ecoturismo como medio de impulso y conocimiento de este lugar.

Fase 2. Relación de las interacciones (entorno, habitantes, turistas)

Desktop Walkthrough: Esta herramienta es una pequeña puesta en escena sobre un escenario de un servicio con el que queremos comunicar y visualizar de manera ágil cómo funciona la solución que hemos encontrado para un problema.

La mejor manera de mostrar un servicio o producto siempre es visualizándolo sobre un escenario físico. El desktop walkthrough se basa en la construcción de pequeños escenarios a escala, usando Legos o Playmobil junto con cajas de cartón u otros materiales, para crear un “tablero de juego” con el que explicar el servicio que le vamos a ofrecer al cliente. Esta herramienta tiene un funcionamiento similar al Role Play, pero siendo la escena representada con figuras en lugar de personas reales. Es importante que los escenarios creados sean sencillos, ya que no se trata de una maqueta real (Gasca y Zaragoza, 2014). En este caso se realizaría una pequeña modificación en vez de legos se piensa proyectar los aspectos más importante del entorno como lo son fotografías y videos tomados en el Cerro del Churichurri junto mcon una

breve explicación sobre la localización e información del lugar así acercar al usuario a este lugar y de su punto de vista.

Focus Group: es un tipo de entrevista grupal dirigida por un moderador de una manera más natural. Al no ser estructurada acaba teniendo más aspecto de debate que de entrevista, permitiéndonos así obtener un control sobre la adaptación de un producto o servicio a las necesidades del cliente. Se realiza con pequeños grupos de entre 6 y 9 personas y con un moderador que sea de confianza para el grupo, ya que de esta manera los participantes se sentirán más libres a la hora de debatir. La sesión, de unas 2 horas de duración, concluirá con el registro de los problemas, experiencias o deseos compartidos entre los usuarios. (Gasca y Zaragoza, 2014)

Objetivo:

- Mostrar las características del cerro con el fin de entender como las experiencias emocionales van creando la ruta de interacción entre el municipio, los habitantes y los turistas.

Fase 3. Memorabilidad y atracción

Brainstorming: es una lluvia de ideas que se lanzan cuando un problema o reto ha sido ya definido, tras un proceso de mapeado y exploración.

El momento de su realización ideal es una vez definido el foco para así generar ideas inexploradas centradas en la solución del problema. (Gasca y Zaragoza, 2014)

Objetivo:

- Generar por medio de las experiencias emocionales que tenga el usuario memorabilidad con el fin de atrapar al turista para generarle el deseo de viajar a este lugar.

Análisis de la información

Fase 1. Percepción del entorno: Hallazgos

Se observó que significado tiene el Cerro del Churichurri para la comunidad de El Guacamayo, expresaron sus ideas sobre lo que se puede hacer en este lugar, la importancia que

tiene para el municipio al ser un punto de referencia y su símbolo, también como ellos que entendían sobre ecoturismo y como este beneficiaría de manera significativa a la población, las emociones, los aspectos físicos, culturales y sociales, que lo hacen un lugar predilecto para que las personas lo conozcan y que los turistas encuentren un lugar nuevo para obtener experiencias únicas.



[Fotografías tomadas por Andrea Ariza]. (Habitantes de El Guacamayo Santander. 2018)

En la siguiente matriz (figura 2) se encontraran los hallazgos de la herramienta con las palabras o frases que más representan el cerro del Churrichurri para los habitantes en las cuatro perspectivas mencionadas anteriormente, para complementar la información ya obtenida y poder entender que elementos componen las experiencias que va a tener el turista como formas, o símbolos para generar la marca del cerro.



(Figura 1)

Fase 2. Relación de las interacciones (entorno, habitantes, turistas) Hallazgos

Al finalizar la primera fase de la herramienta con 15 estudiantes de la Universidad Piloto De Colombia participaron donde se les mostraron fotografías y videos del cerro y del pueblo, se observó el interés por conocer el lugar y lo que tiene para ofrecer es por eso que en la segunda fase se realiza un focus group para que ellos hicieran todas las preguntas necesarias conversaran entre ellos, dieran sus opiniones acerca de lo qué han descubierto?, qué les faltó descubrir?, qué les impacto y donde les gustaría profundizar, esto nos arrojó muchos resultados pero iban más relacionados a la información que ellos requieren para viajar, que servicios se les ofrecen, localización y ganas de saber más sobre la cultura se sorprendieron de todo lo que se puede hacer en un solo lugar y sobre todo de la falta de conocimiento de su existencia.



[Fotografías tomadas por Andrea Ariza]. (Cerro del Churrichurri Municipio de El Guacamayo Santander. 2018)



[Fotografías tomadas por Andrea Ariza]. (Focus realizado a estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia. 2018)

En la siguiente matriz (figura 2) se visualizaran los hallazgos de las herramientas dando como resultado todo lo relacionado a que se debe tener en cuenta al momento de crear la

interacción entre turista y el municipio partiendo de los pre servicio que tiene para ofrecer el Guacamayo Santander y el guía Wilson Gurrero.

FOCUS EXPLORAR/INVESTIGACIÓN		PROYECTO PROYECCIÓN DEL ECOTURISMO DE EL CERRO DEL CHURICHUARI	
		DISEÑADO POR: ANDREA ARIZA PARDO	
PRE- SESIÓN	OBSERVACIONES		
<p>Mostrar las características del cerro con el fin de entender como las experiencias emocionales van creando la ruta de interacción entre el municipio los habitantes y los turistas.</p>	<p>¿Qué has descubierto que no supieras?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Experiencias que se pueden obtener en el recorrido. - La flora y fauna, en especial el hongo y las flores. - El municipio y el Cerro - Una nueva atracción turística. 	<p>¿Qué crees que te falto por descubrir?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información sobre la flora y fauna - Zonas de riesgo y precauciones. - Datos de los recorridos, horarios y actividades. - Como llegar al cerro (localización) - Cultura del municipio. 	
	<p>¿Qué te ha impactado?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lugar desconocido con mucho que ofrecer. - La altura, estar rodeado de las nubes y la tranquilidad que se debe sentir. - La vista desde la cima - La flora y fauna como el hongo - Sensaciones que se pueden obtener con el contacto con la naturaleza 	<p>Después del focus, ¿dónde te gustaria profundizar? ¿qué dudas te han quedado? crees que te falto por descubrir?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Profundizar en la biodiversidad del lugar y en su cultura - Los recorridos - Clases de animales y plantas y horarios 	

(Figura 2)

Fase 3. Memorabilidad y atracción

En esta última fase arrojo el medio por el cual los turistas podrían interactuar con el municipio los participantes de esta etapa dieron varias ideas acerca de como las personas que viven en Bogotá y otros lugares podrían acercarse a conocer El guacamayo y por ende el Cerro.



[Fotografía tomadas por Andrea Ariza]. (Lluvia de ideas, realizado a estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia. 2018)

En la siguiente imagen (figura 3) se ve la agrupación de las ideas que se lanzaron dando como resultado medios digitales para lograr una interacción entre el municipio y los turistas, una interfaz que cuente con un identificador del cerro y otros atributos.



(Figura 3)

Categorías de interpretación

Biodiversidad: esta categoría sale de las herramientas de investigación siento esta categoría muy importante en cuanto a lo que significa el cerro del Churrichurri, según la World Wildlife Fund (WWF, 2018):

El término por el que se hace referencia a la amplia variedad de seres vivos sobre la tierra y los patrones naturales que conforman, resultado de miles de millones de años de evolución según procesos naturales y también de la influencia creciente de las actividades del ser humano. Además, dentro de la misma definición, se indica que la biodiversidad comprende igualmente la variedad de ecosistemas y las diferencias genéticas dentro de cada especie (diversidad genética) que permiten la combinación de múltiples formas de vida, y cuyas mutuas interacciones con el resto del entorno fundamentan el sustento de la vida sobre el mundo.(WWF,2018)

Sentido de pertenencia: esta categoría sale de la importancia que tiene el Cerro para la población y como debe ser cuidado no solo por ellos, si no por cada visitante, así no perturbar la naturaleza ya que el cerro es la principal fuente hídrica por lo cual se tiene que tener una buena conciencia ambiental o aprecio por la naturaleza. Para Porto y Gardey (2008): “El sentido de pertenencia supone que el ser humano desarrolle una actitud consciente respecto a otras personas o a un lugar determinado, en quienes se ve reflejado por identificarse con sus valores y costumbres”.

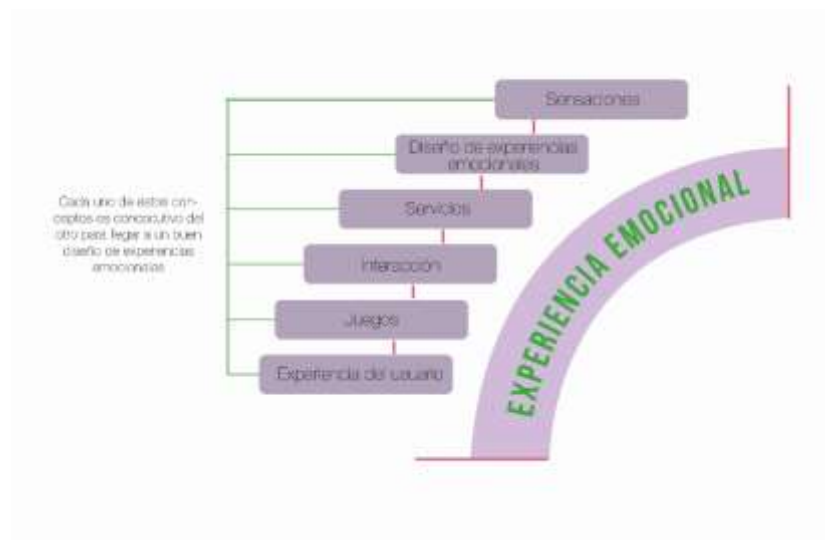
Concepto transversal

Este concepto parte de un eje central más cuatro categorías principales de las cuales se obtuvieron tras los hallazgos de las fases y la investigación, (figura1)



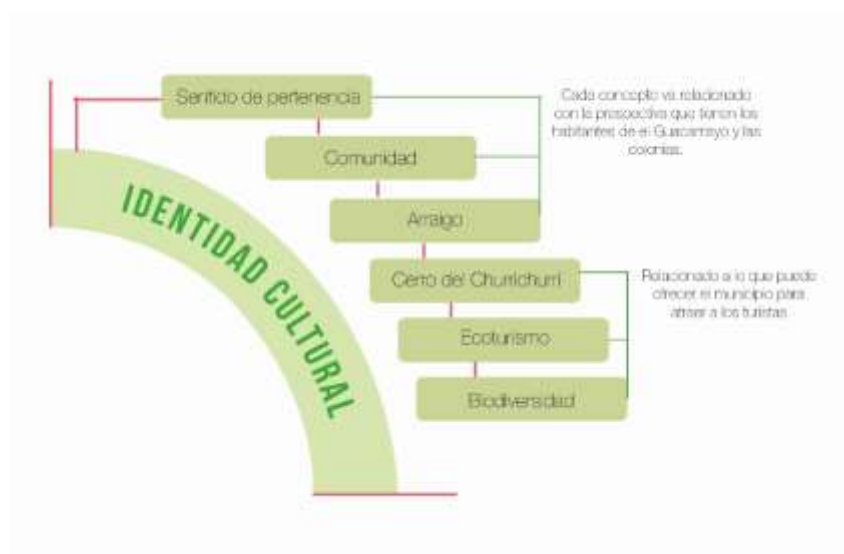
(Figura 1)

El concepto trasversal del proyecto está centrado en experiencia ecoturística emocional, lo que se quiere lograr es que el turista tenga un acercamiento o contacto no solo con la información del municipio sino con los servicios y lo que puede encontrar en el Cerro del Churichurri flora y fauna, generando en este varias sensaciones que provoquen que quiera realizar el viaje, las cuatro categorías principales dan como tal el concepto transversal. La primera la experiencia emocional, cada uno de estas categorías es consecutiva una de la otra ya que sin ellas no se podría lograr un buen diseño experiencias emocionales. (Figura 2)



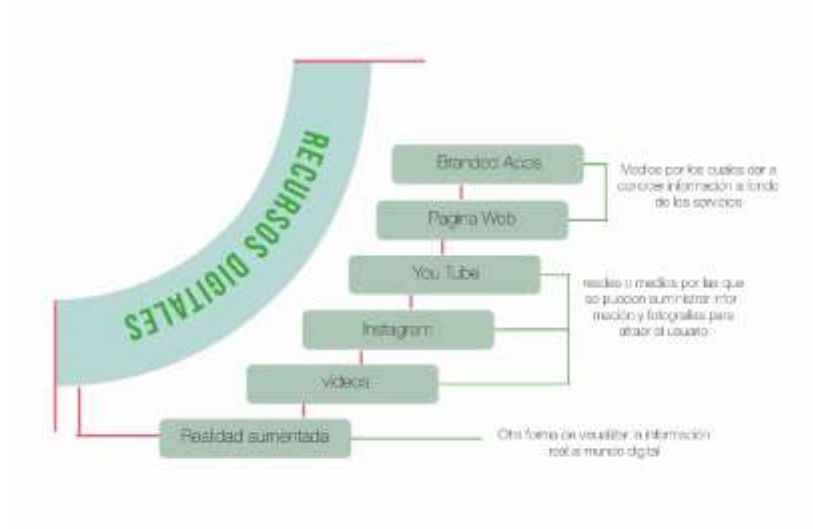
(Figura 2)

La segunda categoría identidad cultural se define como todo aquello que es propio de una región o lugar tal es el caso del Guacamayo y el cerro del Churrichurri, es todo aquello que representa al municipio y la perspectiva que tienen sus habitantes y las colonias, esto se alinean en tres grupos sentido de pertenencia, comunidad y arraigo, el segundo grupo nombra lo que es propio de allá y como pueden dar cabida al reconocimiento de El Cerro del Churrichurri su biodiversidad para llegar al ecoturismo.(figura 3)



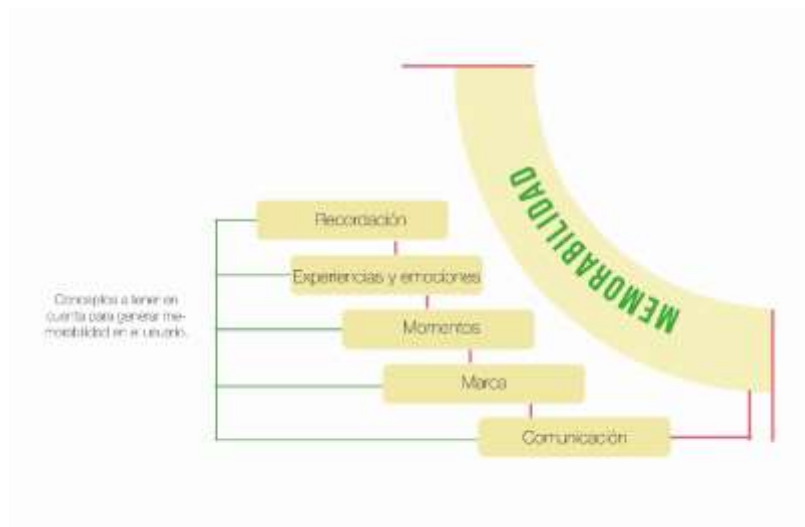
(Figura 3)

La tercera categoría recursos digitales, son todos los elementos que podrían componer la comunicación entre los turistas y el municipio, plataformas complejas con bastante información sobre el cerro, el municipio la cultura recorridos todo lo relacionado al conocimiento de El Guacamayo y sus pre servicios “el antes”, estas son las aplicaciones y páginas web, y otras con difusión de videos, fotografías y pequeñas historias como lo son las redes sociales y una que se podría implementar en todas la realidad aumentada que acercaría al usuario a una experiencia diferente sobre el entorno a conocer. (Figura 4)



(Figura 4)

La última categoría memorabilidad ya que de esta depende si la experiencia vivida por el usuario (turista) alcanza las expectativas con la comunicación del identificador de este lugar, los momentos que obtiene la persona al interactuar los con la información recordación y por último la experiencia emocional que deja. Generando deseo en el cliente para que compre o acceda a los servicios que ofrece El Guacamayo y el guía. (Figura 5)



(Figura 5)

Capítulo 8

Decisiones de diseño

La propuesta de diseño surge de las necesidades de la población de El Guacamayo de dar a conocer el municipio junto con el Cerro del Churrichurri como lugar turístico, de las fases de investigación las cuales arrojaron varios hallazgos alineados con el concepto transversal todo esto arrojó un medio digital como medio de comunicación de los pre servicios y experiencias que pueda llegar a tener el viajero, así proyectar el ecoturismo de la región comenzando con el Cerro del Churrichurri lugar representativo para los guacamayeros por medio de sus ejes temáticos el ecoturismo y el diseño de experiencias emocionales como pertinencia de diseño. Para La Rotta y Ospina (2013):

Los seres humanos, independientemente de su contexto y entorno social, están biológicamente equipados con sistemas que les permiten interactuar con el ambiente: un sistema motor para desplazarse en el medio, sistemas sensoriales para percibir el entorno y un sistema cognitivo para entender el contexto y planificar acciones; ellos constituyen un conjunto limitado de recursos con los cuales explorar el mundo. A través de la interacción. (p.79)

Una aplicación permite al usuario interactuar con diferentes elementos donde la persona puede encontrar información relevante sobre lo que necesita o le interesa al momento de realizar un viaje o turismo. Al hablar de diseño de experiencias siempre debe haber un antes, durante y después para que se obtenga un buen resultado, para que las personas descarguen la aplicación es necesario tener en cuenta de qué manera se les trasmite la información así poder llegar a este público y realicen el acto de la descarga se lograría esto por medio de un leporello el cual contara con varios elementos que le genere una experiencia al usuario y por ende emociones.

Propuesta de diseño

La propuesta de diseño va desarrollada desde el concepto transversal, los hallazgos de las fases y la investigación, teniendo en cuenta esto, se desarrollara una aplicación la cual le permitirá al turista interactuar con los pre servicios que ofrece el municipio como lo son: horarios, costos, historia del cerro, cultura del lugar, localización, actividades para realizar, información sobre la flora y fauna, guías, hoteles, restaurantes y medios donde puedan acceder a más información. Para poder tener conocimiento de que existe una aplicación, el turista primero va a interactuar con un leporello el cual cumple la fase de experiencias y emocional junto con la memorabilidad, ya que contara con varios elementos entre los que se encuentran el identificador del municipio, código QR para acceder a la información, ilustraciones donde se puede visualizar una ruta y las especies que pueden llegar a encontrar en el Cerro, en el reverso encontraría stickers para ser pegados pero a manera de juego mediante coplas cortas, el usuario adivinaría en qué lugar encajaría el sticker, todo esto con el fin de dar a conocer este lugar.

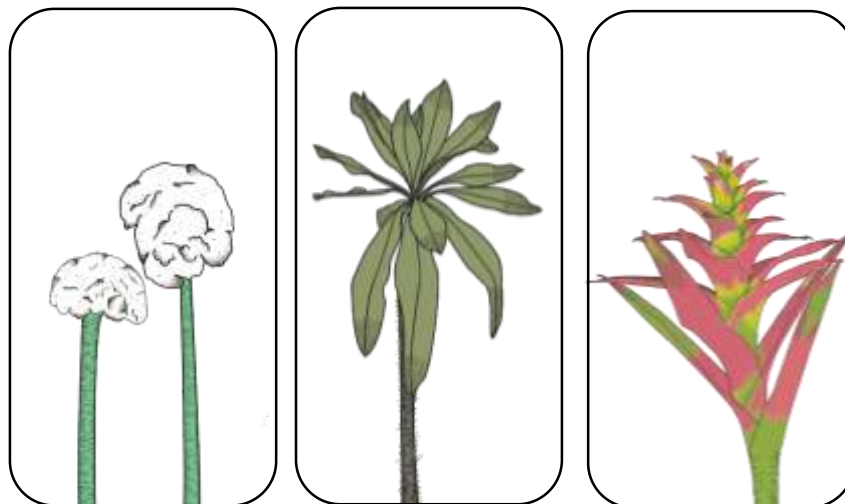
Componente pragmático

Para que el turista interactúe con la interfaz de la aplicación el turista tendrá primero un acercamiento por medio de un leporello el cual cumple la función de la experiencia emocional de tal forma que el usuario observe la flora y fauna del Cerro del Churichurri en forma de recorrido con ilustraciones con una línea grafica que muestre como se ven tal cual las plantas y animales de este lugar, junto con otros elementos como una frase “date la oportunidad de conocer un paraíso desconocido” el identificador de cerro y el código QR, al reverso podrán encontrar stickers con la flora y fauna los cuales deberán pegar en cada espacio el cual contiene una copla referente a la naturaleza que se encuentra en el cerro de modo que el turista juegue y encaje los stickers en su respectivo lugar. El turista podrá acceder a la aplicación para poder tener una

información más a fondo sobre el pre servicio a ofrecer como, localización tanto del municipio como del cerro, recorridos, hoteles, restaurantes, actividades, flora y fauna que pueden encontrar, costos e información sobre el Guía el cual será representado en forma de avatar, todo esto generando varios niveles de interacción y experiencia.

Cada elemento propuesto cumplirá la función que tiene como objetivo proyectar el ecoturismo del Cerro del Churrichurri haciendo que al interactuar tengan una experiencia emocional y sobre todo reconocimiento de la existencia de este lugar rodeado de naturaleza.

- La interfaz contara con una resolución de 1080 x 1920, formato vertical inicialmente su descarga solo se podrá realizar en dispositivos android. *(anexo1)*
- Leporello 100 cm x 15 cm, donde se encontrara en la parte frontal que especies puedes encontrar en el recorrido por el cerro junto con un sobre que va añadido donde iran guardados 6 stickers que van a ser pegados en la parte posterior.





- Al reverso se encontraran pequeñas coplas que hagan referencia a la flora y fauna del Churrichurri, en cada una de ellas los usuarios deberán encajar cada sticker, las dimensiones de estos varían dependiendo de la ilustración.



Story board


Story Board



El turista podrá observar qué especies se encuentran en el cerro durante el recorrido, encontrarlas también stickers los cuales encajara en la parte posterior donde encontraría una copia relacionada con la flora y fauna, el viajante tendrá que identificar de cual especie es de la que se está hablando y encajarla en su lugar correspondiente, igualmente encontraría un código QR para acceder a más información sobre los pre servicios.




Lo primero que encontraría el turista será un poco de historia sobre el cerro.



Se encontrarán con una pequeña reseña sobre el municipio y la cultura de este lugar.




El turista después encontrará la localización del municipio, las vías de acceso y el tiempo aproximado que dura el viaje.





Recorridos
Actividades
Hoteles
Restaurantes
Costos

Guia Wilson Guerrero encargado de dirigir al turistas a los restaurantes, hoteles, senderos y actividades.



Recorrido




costos guía-tiempo recorrido

Actividades



Acampar









caminata sendero




Avistamiento de flora, fauna y mirador

Flora y Fauna






Hoteles y Restaurantes




Hospedaje renacer



Restaurante



Hospedaje y restaurante de don hector



restaurante Emanuel

zonas de riesgo y precauciones



Suelo húmedo y resquejoso
Zapatos cómodos y con buen agarre
Temer al día seguro de riesgos

Costos



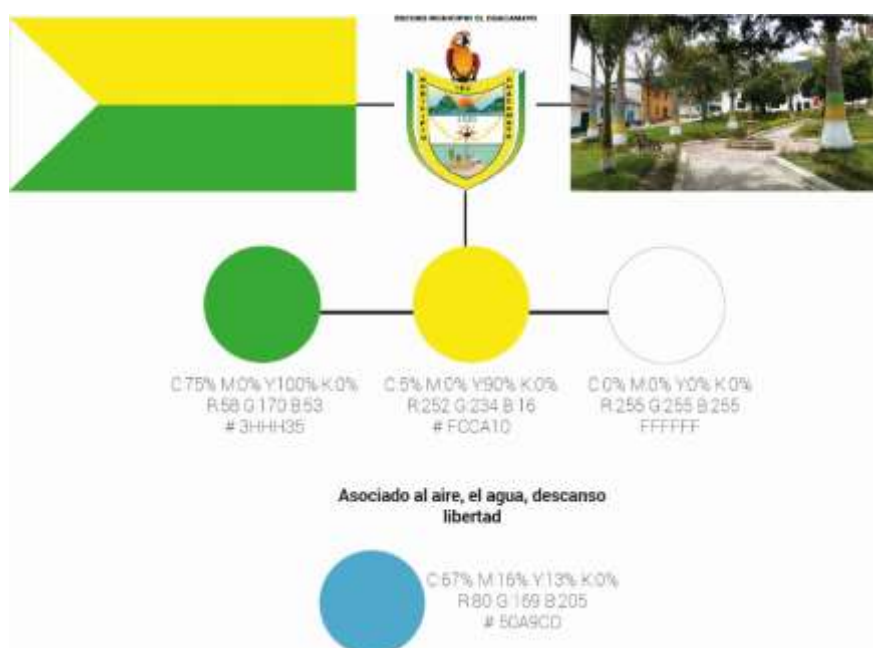
Guia
\$35.000 el día
\$90. fin de semana

Comida
\$7.000 el día- plato del día
\$9.000 especial

Hospedaje
\$40.000 la noche

Componente simbólico

Para la elaboración del producto de diseño se tuvieron en cuenta primero los componentes de la primera fase del primer instrumento el cual arrojó la importancia de la identidad cultural del municipio por lo que se tuvieron en cuenta elementos como los colores representativos de El Guacamayo los cuales se encuentran en su bandera, escudo y en el parque central del pueblo. Junto con el color azul este salió en la primera fase ya que el cerro tiene una gran importancia hídrica y al estar rodeado de nubes, este color simbolizaría la libertad, el agua, y el cielo y el descanso para los habitantes del municipio.



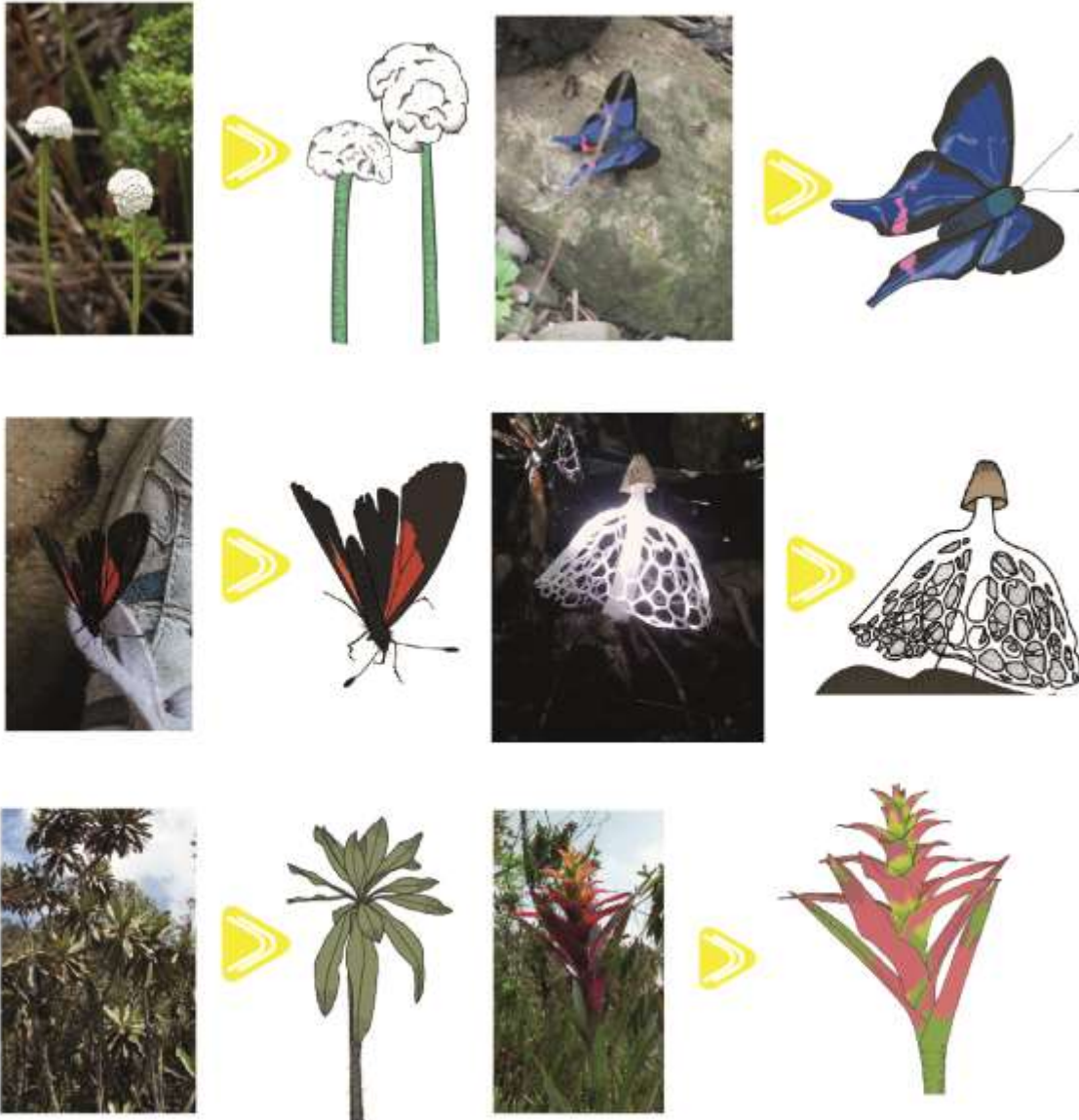
Esta paleta cromática será utilizada para la propuesta gráfica de todos los elementos diseñados como la aplicación, y el leporello de tal manera que el turista tenga una asociación con el municipio.

Partiendo del concepto transversal y creando nuevamente una asociación con la identidad cultural la cual engloba el arraigo y sentido de pertenencia se crearon 6 coplas las cuales están relacionadas con la identidad de los santanderinos reconocidos por hacer coplas en sus reuniones con el fin de acercar a la comunidad, es por esta razón que se creó un juego donde el turista pueda interactuar con el leporello con el fin de crear en este una experiencia emocional que lo conecte con las especies de flora y fauna que encontrara en el Cerro del churichurri, cada copla

identificara a cada especie por lo que el usuario deberá identificarla y encajarla en su respectivo lugar.

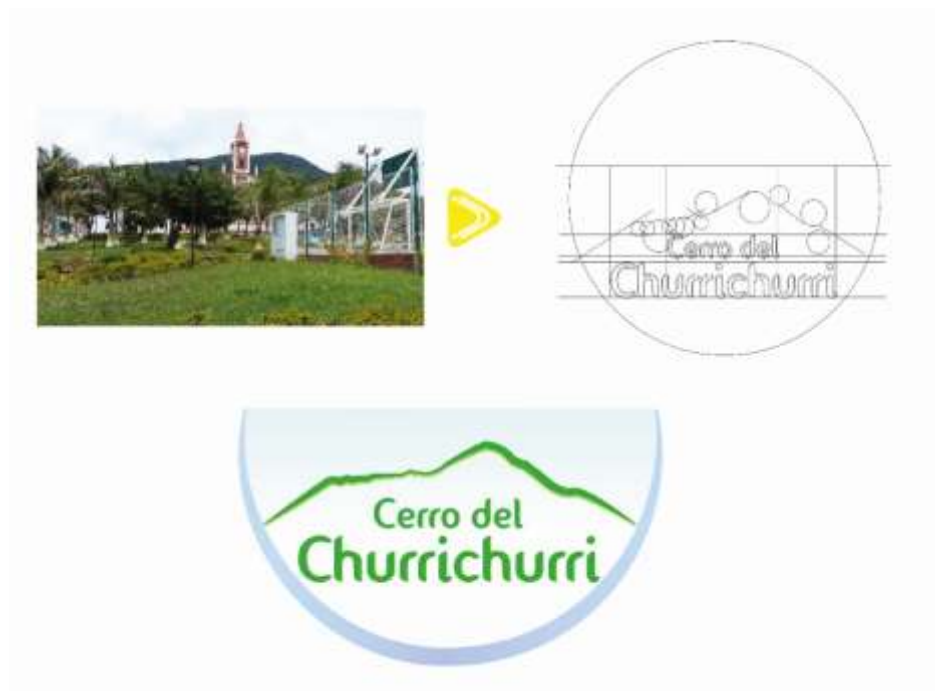


La paleta cromática utilizada en cada refrán se obtuvo de las ilustraciones de flora y fauna que se encuentran en el Cerro del Churichurri. En cuanto a la flora y fauna se realizó una representación lo más cercana posible a la realidad, el fin es hacer que los turistas tengan un acercamiento a las especies de este lugar. Y las pueda identificar.



Componente formal

Los elementos formales son sustraídos tanto de la las fases de investigación como el concepto transversal tomando como referencia cosas que identifican al Cerro del Churichurri y al municipio como lo son la naturaleza, sus zonas montañosas, la libertad, y el agua por esta razón las formas onduladas y círculos hacen parte de la construcción del identificador.



La fuente tipográfica Fontastique corresponde a lo mencionado anteriormente, ya que cuenta con las características de ser una fuente con formas onduladas y redondeadas con terminaciones libres y sin puntas rectas, es una fuente palo seco creada por Benoît Sjöholm, (2011). Al ser una fuente con un trazo más libres trasmite libertar y una asociación con la naturaleza. Sin perder su legibilidad esta fuente es utilizada en el identificador.

Fontastique
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890
ABCDEFGHIJKLMN-
ÑOPQRST UVWXYZ

Para el diseño de la interfaz de la aplicación y la información que va en el leporrello será utilizada la fuente Roboto por ser una fuente palo seco permite legibilidad en textos largos y cortos, además cuenta con 12 variaciones lo cual la hace una fuente versátil para su manejo dando a conocer toda la información necesaria para que el turista pueda viajar o conocer este municipio que es el objetivo primordial de este proyecto.

Roboto
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 1234567890
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ-
ÑOPQRSTUVWXYZ

Capítulo 9

Conclusiones

En todo el proceso de análisis, desarrollo y conceptualización del proyecto, se da como conclusión la importancia del diseño y la pertinencia que tiene este en una comunidad, para afianzar los lazos entre un sector y un usuario determinado y poder entender como es la interacción entre el público y un espacio u objeto determinado, detonando en este sensaciones para lograr así una experiencia en el usuario.

Dando a entender que el diseño gráfico trabaja a la par de con otras disciplinas haciendo que se logre un producto pensando en cada aspecto, como el usuario interactúa con el ambiente los servicios como los entiende, dando como finalidad dar a conocer un lugar y favorecer de manera positiva a una población. Solucionando las necesidades de una comunidad y explorando nuevas maneras de dar a conocer en este caso no solo El Guacamayo Santander y sus atractivos turísticos como el Cerro del Churrichurri, y como el ecoturismo abre una puerta no solo para dar a conocer este municipio si no para que no se destruya y se acerquen de manera responsable a esta parte de Colombia, todo esto por medio de elementos que van entrelazados desde los aspectos formales, pragmáticos y simbólicos dando como resultado una respuesta en diseño que corresponda y solucione dicha problemática.

Capítulo 10

Referencias consultadas

Ana, P. p. (2008-2018). *Definición de*. Recuperado de <https://definicion.de/comunidad/>

Banco De Occidente. (2001). Paramos de Colombia. Recuperado de <https://www.imeditores.com/banocc/paramos/cap3.htm>

Cadius. (Ed). (2008). Diseño de experiencias. RevistaFaz.org, volumen (2), pp 1-98.
Recuperado de http://www.revistafaz.org/articulos_2/Faz_creacion_emociones_significados_experiencias.pdf

Conceptodefinición. (2013). Servicios. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/servicio/>

EcuRed. (2002). Comunidad. Recuperado de <https://www.ecured.cu/Comunidad>

El guacamayo Santander. (2014). Plan de desarrollo municipal. Recuperado de http://www.elguacamayo-santander.gov.co/informacion_general.shtml

Falcon, M. (2018). Las cuatro fases de un servicio. Recuperado de <https://martafalcon.com/cuales-las-partes-servicio-10/>

Gardey, J. P. (2008-2018). *Definición de* . Recuperado de <https://definicion.de/arraigo/>

Gaspar, J. Y Zaragoza, R. (2014). Designpedia 80 herramientas para construir tus ideas.
Recuperado de https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=_brCBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=designpedia&ots=d8KBli6t1b&sig=JlkCtXqeOqaRapDceDCoFtbe-iQ&redir_esc=y#v=onepage&q=designpedia&f=false

Instituto nacional de turismo de Bogotá. (2009). Turismo de naturaleza. Recuperado de <http://bogotaturismo.gov.co/Turismo%20de%20Naturaleza>

La Rotta, A. y Ospina, D. (2013). El diseño de experiencias. Revista de arquitectura, Volumen (15), pp 1-136. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/RevArq15%2009%20AugFor%20Dise%C3%B1o%20experiencia.pdf>

Organización Colparques. (1997-2018). Serranía de los Yariguíes. Recuperado de <http://www.colparques.net/YARIGUIES>

Nel-lo, M. y Llanes, C. (2016). Ecoturismo. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.unipiloto.edu.co/lib/upilotosp/reader.action?docID=4570085&query=ecoturismo>

SERNATUR. (2017). Manual de experiencias turísticas. Recuperado de <http://www.calidadturistica.cl/wp-content/uploads/2018/04/MDD-Manual-de-Experiencias-Turísticas.pdf>

WWF. (2018). Qué es biodiversidad. Recuperado de <http://www.wwf.org.co/?uNewsID=328100>

Capítulo 11

Anexos

Anexo 1:



